



How to support the seniors in cashless advanced nation?

Yasuoka, Mika

Publication date:
2018

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link back to DTU Orbit](#)

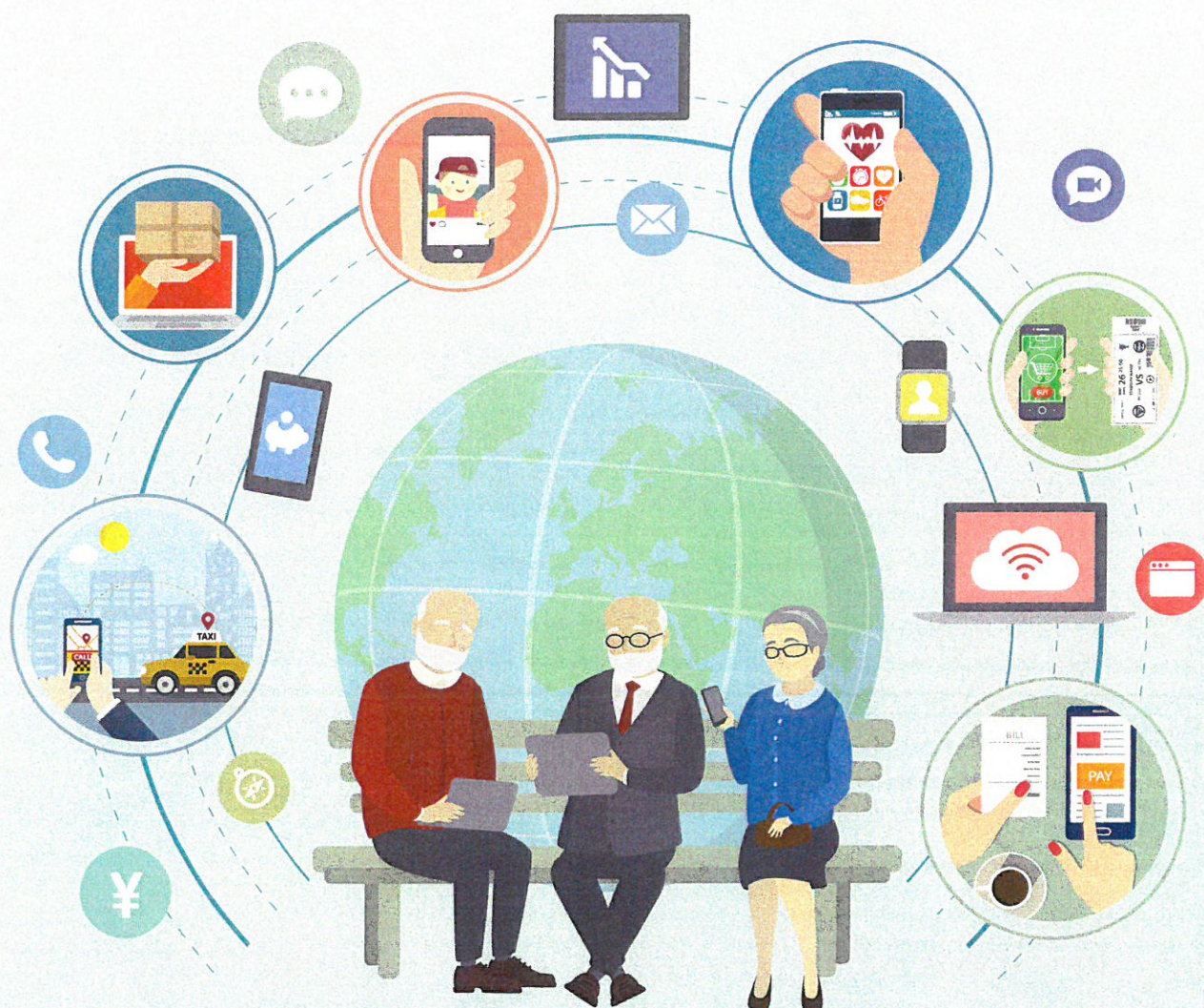
Citation (APA):
Yasuoka, M. (2018). *How to support the seniors in cashless advanced nation?*

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



高齢者のデジタルデバインド

“取り残さない”デジタル社会の実現に向けて

世界中で人々の生活を豊かに、便利にするICT。

しかし、新たな技術が利便性とともにもたらす劇的な変化は、それに“取り残される”人々との間に格差を生み出しかねません。ネットワーク技術が進化し、手頃な価格のデバイスが普及してきたことで、地域や経済状況によるデジタルデバインドが徐々に縮まっていくなか、大きな課題として残されているのが世代間の格差です。

今号の『HuaWave』では高齢者のデジタルデバインドに焦点を当て、キャッシュレス先進国である北欧諸国、急速なデジタル化が進む中国、そして超高齢社会に突入した日本における現状を見ながら、高齢者を取り残すことなく、すべての人々がデジタル化の価値を享受できる社会のあり方を探ります。

キャッシュレス先進国は 高齢者の現金ニーズをどう満たすのか？



安岡 美佳

デンマーク工科大学
リサーチアソシエイト
北欧研究所主宰

京都大学大学院情報学研究科修士、
東京大学工学系先端学際工学専攻を
経て、2009年にコペンハーゲンIT大
学博士取得。専門分野は、情報シス
テム、デザインアプローチ。異文化協
調作業支援、創造性支援、北欧にお
けるITシステムと参加型デザインの研
究を行っている。



田中 亜季

北欧研究所シニアコンサルタント
ライター

筑波大学卒業後、日系企業、外資系
企業のビジネスコンサルタントを経て
デンマークの北欧研究所に入社。関
心分野は北欧諸国の教育制度比較、
若者への教育支援政策など。

日常生活に現金は不要 キャッシュレス化が進むデンマーク

筆者(安岡)が北欧に住み始めて13年。引っ越して来た当初は、カード利用が浸透していることによく驚いたものだった。多くのショップでクレジット機能付きの銀行デビットカードを使うことができ、タクシーもほとんどがカード払いに対応していた。それでも当時は、現金を持ってないと困るシーンは多々あった。ストリートの簡易ショップ(露店のような店)はまず現金が必須だし、友人と食事に行くときには割り勘用に現金を持参した。

その状況が変わり始めたのは、5年ほど前だったように記憶している。今では、現金を持って外出することはなく、自宅のダンスにもおそらく2~300デンマーククローネ(以下DKK、約3,600~5,400円※)ほどしかない。昨年ドイツに旅行した時、空港からホテル最寄り駅までカードでチケットを買い、そこからホテルに向かおうと思った時にユーロへの換金を忘れていたことに気づいたのだが、現金がないためバスにもタクシーにも乗れず、

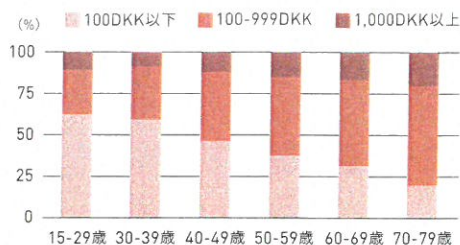
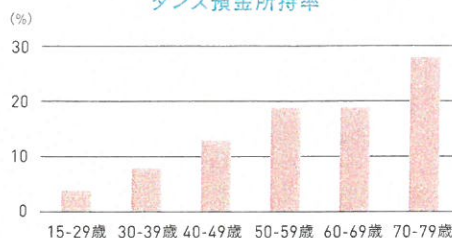
夜の街をスーツケースを引きながらホテルまで歩いた。同じヨーロッパでも北欧とは随分事情が違うものだと思い果てた。

近年、北欧では、電子マネーやオンライン支払いシステムの利用が急増している。デンマークでは、2000年代より推進されてきた電子政府政策で公共分野のデジタル化が進み、個人番号であるCPR番号や電子署名を使った強固かつ安全なプラットフォームが確立されてきた。例えば、政府の税金還付や社会保障関連費の受け取りは、登録銀行口座に直接入金される。企業でも同様に、民間と公共間の会計業務や企業間における請求などもすべてオンライン上でデジタル化されている。個人単位の買い物でも現金の利用率は非常に低い。デンマーク中央銀行の調査によると、店舗での購買の約75%はカード決済または電子決済サービス・モバイルペイ(MobilePay)が利用されている。オンラインショッピングも増加しており、支払いはカード決済か少額決済システムが使われ、現金による代金引き換えなどはほぼない。そのため、現金利用は日常生活で姿を消しつつある。



モバイルペイはデンマーク最大の銀行であるダンスケ銀行(Danske Bank)が開発したスマートフォンの電子決済アプリ(2017年秋に分社化)。デンマークのスマートフォン使用者の90%がダウンロードしていると言われており、市場や個人商店を含めあらゆる場面で利用されている。

デンマークの年代別現金所持率

10,000DKK(約18万円)以上
タンス預金所持率

高齢者のほうが総資産は大きいと推測できる。しかしデンマーク中央銀行のアナリストによれば、現金以外の総資産の個人所有平均額は、タンス預金を多く持つ70代よりも60代のほうが大きい

現金は完全になくなるのか？ シニアや障害者に残る需要

現金の利用の場が目に見えて減少しているデンマーク・スウェーデン・ノルウェーでは、数年前より現金廃止が他国に先んじて実行される国になるのではないかと言われてきた。スウェーデンでの現金使用率は15%（2016年、スウェーデン中央銀行調査）、ノルウェーは2017年5月に紙幣を刷新したものの、実際の使用率は10%とも5%とも言われる。現金利用者減少を受け、デンマーク政府は2014年秋には紙幣と硬貨の発行を外部委託することを決定し、2016年5月にはフィンランド企業のミントオブフィンランド（Mint of Finland）を硬貨の製造委託先に、2018年2月にはフランス企業オバトゥール・フィドゥシワール（Oberthur Fiduciaire）を紙幣の印刷委託先に決定している。また民間銀行においてもダンスケ銀行は次々に窓口を廃止しているし、フィンランドでも2010年から35%以上の銀行窓口が閉鎖しており、ATMの数は14%以上減少している。

このような動きを受け、海外大手メディアでも「デンマークは30年には現金を廃止」と断言しているものもあるし、スウェーデンも現金の廃止が秒読みであるかのように報道されることもしばしばある。しかしながら、デンマーク中央銀行は筆者らの独自取材において現金廃止の予定はないと明確に述べていたし、スウェーデンとノルウェーも現金を廃止しないことを中央銀行が明言している。

紙幣や硬貨の利用者が減少している

ことは確かだが、北欧各国が廃止に踏み切らないのには理由がある。1つには、いまだに現金を使うシニア層が一定数いることだ。デンマークでは1982年に独自のカード決済システム、ダンコート（Dankort）が導入されたが、その時点ですでに高齢だった人たちはいまだにスーパーの買い物でも現金を使う。中央銀行の2018年2月発表の調査によれば、10～20代の若者の約70%は、100DKK（約1,800円※）以下しか持ち歩かない一方で、70歳以上の高齢者の約70%は1,000DKK（約1万8,000円※）ほどの現金を持ち歩いていることがわかっている。そして、高齢になるほどタンス預金額も高くなる。同調査によると、70代以上の30%がタンス預金として1万DKK（18万円※）以上自宅に保有しているのと同様に、20代では4%程度、30代でも7%程度だ。現金を持たずに生活できるデンマークだが、現金利用機会に関しては、世代間ギャップは明確に存在する。

2つめには、視覚障害者やアルコール依存症患者などの社会的弱者には現金が便利という現実もある。視覚障害者にとっては、手でさわれる物理的な紙幣やコインの役割はまだ大きく、あればあるだけ消費してしまう人々には、毎日限られた額だけ渡せる現金の方が管理しやすい。

増えてきた高齢者向けサポート 銀行の対応は二極化

現金を使用するシニア層への対応は、キャッシュレス先進国にとって大きな課題である。北欧諸国ではおしなべて高齢者

（65歳以上）が国民の約25%を占めるがゆえに、高齢者対応は不可欠だ。北欧では1960～70年代にかけて、戦後の労働力不足から国の生き残り戦略として労働力確保のニーズが高まり、男女ともに働く社会に移行した。当時はオフィスのオートメーション化が進んだ時期でもあり、職場ではコンピューターが導入され、ITスキルが求められるようになった。この頃に働き始めた多くの男女は、タイピングやITを学び、新分野であるIT業界に飛び込んだ。それが今の70代、80代前半の人たちである。したがって、北欧の高齢者でコンピューターが使えないのはおそらく現在の80代後半以上の世代だ。とはいえ、そのような北欧においても、世代間によるデジタルデバイドは無視できない。

スウェーデンでは、ITデバイスを持たずに生活するシニア層が40万人以上いると言われている。また、「Kontantupproret」（Cash Rebellion、現金の抵抗）というキャッシュレス化社会に反発する活動が始まっており、その主張は当初は「高齢者、または科学技術に後ろ向きな人たちの声」として冷ややかに捉えられていたが、最近になって賛同の声も大きくなってきているという。

こうした動きを受け、急速な技術進歩に追いつけない人々をサポートする活動も盛んになってきた。PC・スマートフォン教室やシニア向けフォーラムを開催する非営利団体SeniorNet Swedenは、国内45の拠点で活動を展開。また、デジタル機器の利用が困難な家庭にフリーランスの技術者が直接訪問サポートをするTechBuddyというスタートアップには、

通信事業者のテリア(Telia)をはじめとする大手民間企業が協賛しはじめている。ちなみにこのサービスはRUT控除(子どもの世話のようなケアサービスや清掃サービスなど、自宅へ訪問するサービスの支払いに対して利用者が税控除を受けられる制度)の対象になっている。

ノルウェーでは、通信事業者のテレノール(Telenor)がシニア向けのスマートフォン・タブレット講座を開催している。デンマークでも、シニア層に向けて各地方自治体がスマートフォンのワークショップを開いたり、図書館が市民のための「情報ハブ」として定期的にコンピュータ講習を提供している。例えば、筆者らの住む地域の図書館の講習会には、毎回数人の参加者が機器を持参してアドバイスを受け、中には定期的に参加している高齢者もいる。

加えて注目したいのは、各銀行の対応だ。デジタルへの親和性が低く、かつ大口顧客である高齢者への対応は「業務の効率化を推し進める」戦略と「顧客を手厚くサポートする」戦略とで二極化している。例えば、デンマークのトップ10銀行の1つAL(Arbejderens Landsbank)銀行は、他行の5倍の時間をかけて顧客との対話に注力し、対面の店舗は閉鎖しない戦略をとる。顧客重視の姿勢により、顧客からの評価は過去9年連続でデンマークの全銀行中第1位だ。各銀行の

戦略と高齢者への働きかけが、デジタルデバイドの架け橋の1つとなるかもしれない。

完全な廃止には慎重な 各国政府の方針

北欧各国の政府は現金廃止に向けて何らかの検討を行うのだろうか？ 前述のように一般的に流布されている見方と異なり、例えばデンマーク政府は、現金の廃止に対してはある意味慎重で、何らかの対策をとることで課題の解決を進めるというよりは、段階的なフェードアウトを狙っているような印象を受ける。

現にデンマークでは、店舗での現金の利用を拒否することは法律で禁止されているし、政府主導での現金の廃止も電子通貨の導入も考えられていない。「現在の仕組みは機能している。現金を廃止する理由もなく、新しいインフラの整備が不可欠な電子マネーの仕組みを代替手段とする理由もない」というのがその根拠だ。

一方、スウェーデンでは、現金支払いを拒否する店舗が増加しており、教会の集金や公衆トイレ使用料もカードやスマートフォンでの支払いが好まれる。さらに公的な電子マネーeクロナ¹の導入が検討されている。しかし中央銀行のeクロナプロジェクト中間報告によると、技術面、コスト面、法整備の体系化などの課題から、電子マネーの発行を

決めかねているとしている。デンマークと同様、現金完全利用廃止の決断に対しては慎重な印象だ。

デジタル化がもたらすつながり サポート需要が商機に

現金の利用が確実に減少している北欧諸国ですら、しばらくは現金はなくなるだろうと言われる。世界のあちこちで言われているほど、現金がなくなる社会はまだしばらくは来ないのかもしれない。ただ、北欧諸国においては、少なくとも現金がない生活が日常となるインフラは着実に整備されており、若者を中心に、現金を持ち歩かない世代が増加していることも確かだ。

一方で、デジタル化は世代間の距離を広げるだけとは限らない。北欧はもとも自主独立の文化を持ち、成人すれば一人で生活することがベースだ。その文化が仇^{あだ}となり、個人の孤立化を招いているとも言われ、高齢者の孤独死が問題になっている。しかし、ネット社会が加速した影響で新たなコミュニケーションツールが生まれることは、孤立化の緩和にもつながる。個人的にも、これまで接点の少なかった祖父母に孫がSNSの使い方を教えてあげるとい話はよく聞く。また、オンライン上の世界が日々の生活を営む上で不可避となれば、必然的にオフラインでのつながりも必要になってくる。例えば、福祉による援助がデバイスなしでは享受できなくなれば、それに必要なデバイス利用のサポートもまた福祉支援の一部となるだろう。前述のスタートアップTechBuddyも、この新たな需要をとらえた一例といえる。デジタルデバイドは、民間企業にとっての新たな商機も生み出すのだ。

こうした取り組みによって今後ITを使える高齢者が増加していけば、検討課題も変わっていくだろう。世界的にキャッシュレス化の流れが進むなか、先行する北欧諸国の課題と対応策は各国にとって重要な指針を示すはずだ。



デンマークのヘルネボ市中央図書館でのワークショップ

図1-3-13 デジタルデバイドの解消に向けた取り組み